

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 terdapat kalimat “Memajukan kesejahteraan umum”, untuk itu pemerintah membentuk BUMN yang bertujuan untuk membantu mewujudkan tujuan negara tersebut. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Kebutuhan masyarakat yang sangat beragam, tidak akan ada artinya apabila tidak didukung dengan adanya tenaga listrik. Melihat kebutuhan masyarakat terhadap tenaga listrik yang semakin besar dibentuklah sebuah BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kelistrikan yaitu PT. PLN (Persero). Sebagai satu – satunya BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kelistrikan keberadaan PT. PLN menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Kebutuhan terhadap adanya tenaga listrik ini dirasakan diseluruh Indonesia, tidak terkecuali warga masyarakat Kecamatan Gombang dan sekitarnya. Walaupun dapat dikatakan sebagai daerah yang tidak terlalu besar, namun kebutuhan tenaga listrik warga masyarakatnya sangat besar. Hal ini terlihat dari banyaknya warga masyarakat yang telah menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Gombang. Sebanyak 763.336 pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Gombang telah memiliki aliran listrik baik itu dirumahnya maupun ditempat usahanya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Data Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombang yang Terpasang Listrik

No	Golongan Tarif	Daya	Jumlah	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	B1	450 VA – 5.500 VA	8.228	1,0779%
2	B1T	450 VA – 5.500 VA	3.318	0,4347%
3	B2	6.600 VA – 200 kVA	1.000	0,1310%
4	B2T	6.600 VA – 42 kVA	207	0,0271%
5	B3	240 kVA – 2.500 kVA	24	0,0031%
6	I1	4.400 VA – 14 kVA	12	0,0016%
7	I1T	450 VA – 14 kVA	8	0,0010%
8	I2	17 kVA – 200 kVA	94	0,0123%
9	I3	210 kVA – 5.800 kVA	45	0,0059%
10	I4	30.000 kVA ke atas	2	0,0003%
11	L	2200 VA – 66 kVA	820	0,1074%
12	LT	1.300 VA	1	0,0001%
13	P1	300 VA – 150 kVA	999	0,1309%
14	P1T	450 VA – 23 kVA	145	0,0190%
15	P2	240 kVA	1	0,0001%
16	P3	40 VA – 135 kVA	2.426	0,3178%
17	P3T	450 VA – 5.500 VA	15	0,0020%
18	R1	450 VA – 2.200 VA	582.978	76,3724%
19	R1T	450 VA – 2.200 VA	142.247	18,6349%
20	R2	3.500 VA – 5.500 VA	994	0,1302%
21	R2T	3.500 VA – 5.500 VA	916	0,1200%

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	R3	6.600 VA – 150 kVA	96	0,0126%
23	R3T	6.600 VA – 14 kVA	39	0,0051%
24	S2	450 VA – 200 kVA	15.220	1,9939%
25	S2T	450 VA – 42 kVA	3.499	0,4584%
26	S3	200 kVA ke atas	2	0,0003%
Jumlah			763.336	100,0000%

Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Gombong, 2013

Menurut Tabel 1.1 dari 763.336 pelanggan yang telah terpasang listrik, 76% dari jumlah tersebut adalah pelanggan dengan golongan tarif R1 atau rumah tangga kecil yang menggunakan listrik reguler. Sebanyak 19% dari merupakan pelanggan dengan golongan tarif R1T atau rumah tangga kecil yang menggunakan listrik Prabayar. Perbandingan tersebut sangat jauh karena hanya 2% dari yang merupakan pelanggan golongan tarif S2 atau pelayanan sosial kecil yang masih menggunakan listrik reguler, dan hanya 1% saja yang merupakan pelanggan golongan tarif B1 atau bisnis kecil yang masih menggunakan listrik reguler. Untuk golongan tarif yang lain hanya kurang dari 1% dari keseluruhan jumlah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Gombong yang telah memiliki aliran listrik. Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga listrik yang paling besar yaitu untuk kebutuhan rumah tangga.

Tabel 1.2

Data Rumah Tangga Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombong yang Telah Terpasang Listrik

No	Golongan Tarif	Daya (dalam VA)	Jumlah	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	R1	450	413.800	57%
		900	150.669	21%
		1300	13.674	2%
		2200	4.835	1%

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	R1T	450	82.370	11%
		900	47.816	7%
		1300	8.488	1%
		2200	3.573	>1%
3	R2	3500	637	>1%
		4400	226	>1%
		5500	131	>1%
4	R2T	3500	623	>1%
		4400	171	>1%
		5500	122	>1%
5	R3	6600	4	>1%
		7700	43	>1%
		10600	7	>1%
		11000	17	>1%
		13200	1	>1%
		13900	3	>1%
		16500	4	>1%
		17600	3	>1%
		22000	4	>1%
		23000	2	>1%
		33000	3	>1%
		53000	1	>1%
		105000	3	>1%
		147000	1	>1%
6	R3T	6600	2	>1%
		7700	27	>1%
		10600	2	>1%
		11000	4	>1%
		13200	4	>1%
Jumlah			727.270	100%

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Gombang, 2013

Menurut Tabel 1.2 pelanggan golongan tarif R1 daya 450 VA sebesar 57%, golongan R1 daya 900 VA sebesar 21%, golongan R1T daya 450 VA hanya sebesar 11% dan daya 900 VA sebesar 7%.

Banyaknya pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombang juga terlihat dari jumlah permohonan pasang baru yang masuk ke PT PLN (Persero) Rayon Gombang. Terhitung sejak tanggal 1 Maret 2013 hingga 20 Maret 2013 sudah 555 permohonan pasang baru yang diajukan ke PT PLN (Persero) Rayon Gombang yang didominasi oleh pelanggan rumah tangga. Dari 555 permohonan terdapat

tujuh golongan tarif yang diajukan untuk pasang baru yaitu golongan tarif B1T, B2T, P1T, R1T, R2T, R3T, dan S2T.

Tabel 1.3

Data Jumlah Pemohon Pasang Baru PT PLN (Persero) Rayon Gombang

No.	Golongan Tarif	Jumlah	%
1	B1T	8	1,4%
2	B2T	2	0,4%
3	P1T	1	0,2%
4	R1T	525	94,6%
5	R2T	1	0,2%
6	R3T	2	0,4%
7	S2T	16	2,9%
Jumlah		555	100,0%

Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Gombang, Maret 2013

Menurut Tabel 1.3 terdapat 94,6% pelanggan yang mengajukan permohonan untuk golongan R1T baik daya 450 VA, 900 VA, 1300 VA, maupun 2200 VA. Untuk pemohon dengan daya 3500 VA hingga 5500 VA digolongkan menjadi tarif R2T dan pemohon untuk pemakaian rumah tangga dengan daya diatas 5500 VA termasuk golongan tarif R3T.

Pelanggan yang berasal dari tarif rumah tangga juga menempati sebagai pelanggan yang paling banyak mengajukan komplain. Terhitung sejak tanggal 1 Maret 2013 hingga 20 Maret 2013 terdapat 70 komplain teknik yang diajukan oleh pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombang. Dari 70 pengaduan tersebut hampir 99% merupakan pelanggan rumah tangga kecil, sedangkan sisanya pelanggan industri kecil dan pelanggan sosial kecil.

Tabel 1.4**Data Pengaduan Gangguan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombang**

No.	Tarif	Daya	Isi Laporan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	R1T	900	Kwh prabayar rusak, pulsa gagal masuk
2	R1	900	Mcb kosong
3	R1	450	Mcb rusak
4	R1	450	Mcb rusak
5	R1	450	Padam 1 rumah
6	R1	450	Padam 1 rumah
7	R1	450	Padam 1 rumah
8	R1	450	Padam 1 rumah
9	R1T	2200	Kwh prabayar rusak, jika listrik padam kwh tidak menyala kembali
10	R1T	1300	Padam 1 rumah
11	R1T	900	Padam 1 rumah
12	R1	450	Mcb rusak
13	R1	2200	Kwh terbakar
14	R1T	450	Kwh prabayar rusak, keypad mati
15	R1T	900	Padam 1 rumah
16	R1T	900	Kwh prabayar rusak
17	R1	450	Kwh terbakar
18	R1	450	Padam 1 rumah
19	R1T	450	Kwh prabayar rusak
20	R1T	450	Kwh prabayar rusak
21	R1	2200	Mcb rusak
22	P1	1300	Padam 1 rumah
23	R1	450	Padam 1 rumah
24	II	10600	Padam 1 rumah
25	R1T	450	Padam 1 rumah
26	R1T	450	Padam 1 rumah
27	R1T	450	Padam 1 rumah
28	R1	450	Kwh prabayar rusak
29	R1T	1300	Kwh prabayar rusak
30	R1	900	SR putus
31	R1T	900	Kwh prabayar rusak
32	R1T	2200	Kwh prabayar rusak
33	R1T	450	Padam 1 rumah
34	R1T	450	Padam 1 rumah
35	R1	450	Padam 1 rumah
36	R1T	900	Padam 1 rumah
37	R1T	450	Kwh+Mcb kena petir
38	R1T	450	Kwh prabayar + Mcb rusak kena petir
39	R1T	450	Kwh prabayar rusak kena petir
40	R1T	450	Padam 1 rumah

(1)	(2)	(3)	(4)
41	R1T	450	Kwh prabayar rusak
42	R1	450	Listrik byar pet 1 rumah
43	R1	900	Padam 1 rumah
44	R1T	450	Padam 1 rumah
45	R1T	450	Padam 1 rumah
46	R1	450	Padam 1 rumah
47	R2	3500	Padam 1 rumah
48	R1T	450	Padam 1 rumah
49	R1	450	Padam 1 rumah
50	R1	900	Mcb tidak keluar tegangan
51	R1	450	Mcb legeg
52	R1	900	Padam 1 rumah
53	R1	450	Padam 1 rumah
54	R1	450	Padam 1 rumah
55	R1	450	Mcb tidak keluar tegangan
56	R1	900	Mcb lemah
57	R1T	450	Kwh prabayar <i>error</i>
58	R1T	900	Kwh prabayar layar mati
59	R1	450	Padam 1 rumah
60	R1	900	Mcb rusak
61	R1	450	Padam 1 rumah
62	R1	900	Kwh meter keluar asap
63	R1	450	Padam 1 rumah
64	S2T	900	Kwh prabayar rusak
65	R1	900	Kwh meter rusak
66	B1	1300	Padam 1 rumah
67	R1T	450	Padam 1 rumah
68	R1T	1300	Padam 1 rumah
69	R1	450	Padam 1 rumah
70	R1	900	Kwh prabayar gagal program

Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Gombang, Maret 2013

Menurut Tabel 1.4 dari 70 komplain yang masuk ada sebanyak 23 komplain yang datang dari pelanggan daya 450 VA. Dari 70 komplain yang masuk paling banyak berisi tentang komplain yang menyatakan bahwa listrik satu rumah padam.

Dengan adanya fenomena tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengapa fenomena tersebut dapat terjadi. Hal ini dikarenakan fenomena tersebut dapat didasari dari berbagai macam faktor baik karena faktor alat maupun

kelalaian manusia. Selain itu juga perlu dilakukan penelitian mengenai penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong dalam menangani komplain dari pelanggan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut maka diajukan sebuah skripsi dengan judul “ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN DI PT PLN (Persero) RAYON GOMBONG”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan saya bahas adalah

Bagaimana penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong agar komplain yang diajukan pelanggan tertangani dengan cepat dan tepat?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) Rayon Gombong agar semakin baik kinerjanya di masa mendatang.

1.5. Landasan Teori

1.5.1. Administrasi Publik

Dewi (2011:2) dalam bukunya menyatakan bahwa administrasi yang diterapkan di Indonesia adalah hasil adopsi bangsa Belanda yang menjadi salah satu bangsa Eropa Barat. Dari segi etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang berasal dari kata *ad* (*intensif*) dan *ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani. Akhirnya diartikan melayani dengan baik.

Dewi (2011:3) juga menyatakan bahwa administrasi sendiri dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas.

Dewi (2011:3) dalam bukunya yang berjudul “*Pengantar Ilmu Administrasi*” menyatakan bahwa administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie* (bahasa Belanda) yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan / kesekretariatan.

Menurut Simbolon (2003:14), administrasi dalam arti sempit meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan/*clercial work*.

Sehingga dengan kata lain administrasi dalam arti sempit juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk mengatur atau menata setiap bagian yang ada dengan suatu proses yang dinamakan tata usaha.

Dewi (2011:4) menyebutkan bahwa administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. Dalam arti luas administrasi dapat dipandang dari tiga sudut pengertian yaitu sudut proses, sudut fungsi, dan sudut institusional. Ketiga sudut pengertian tersebut sebagai berikut.

1. Sudut proses

Administrasi merupakan proses kegiatan pemikiran, penentuan tujuan, sampai pelaksanaan kerja hingga akhirnya tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.

2. Sudut fungsi

Administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan sekelompok individu maupun individu itu sendiri, sesuai dengan fungsi yang telah dilimpahkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya, misalnya kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan sebagainya.

3. Sudut institusional

Administrasi merupakan personil – personil baik individu maupun sekelompok individu yang menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Personil – personil yang ada pada institusional antara lain administrator, manajer, staff/asisten, dan worker.

Berikutnya setelah diketahui penjabaran administrasi dalam arti sempit maupun administrasi dalam arti luas maka kemudian muncul kesimpulan suatu definisi administrasi secara umum.

Menurut pendapat Siagian sebagaimana dikutip oleh Dewi (2011:7), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Pendapat tersebut juga diperkuat dengan adanya pendapat dari Gie yang juga dikutip oleh Dewi (2011:7), administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditentukan. Selain kedua pendapat tersebut, pendapat tentang definisi administrasi juga dipertegas oleh Ordway Tead bahwa administrasi adalah kegiatan – kegiatan yang harus dilakukan oleh pejabat eksekutif dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan, dan melengkapi usaha kerjasama sekumpulan orang yang sengaja dihimpun untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam buku “*Pengantar Ilmu Administrasi*” yang disusunnya, Dewi (2011:10) menjelaskan ada unsur – unsur administrasi yang saling berkaitan untuk menunjang tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Unsur – unsur tersebut yaitu organisasi, manajemen, komunikasi, informasi, personalia, keuangan, perbekalan dan humas yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Organisasi

Kegiatan mengelompokkan dan menyusun kerangka kerja, jalinan hubungan kerjasama di antara para pekerja dalam suatu wadah bagi segenap usaha mencapai tujuan tertentu.

2. Manajemen

Kegiatan yang berfungsi merencanakan, mengorganisasikan, membina membimbing, menggerakkan, dan mengawasi sekelompok orang, serta mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerjasama yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik.

3. Komunikasi

Kegiatan menyampaikan berita, pemberian ide, dan gagasan dari seseorang kepada orang lain, yang bersifat timbal balik antara pimpinan dengan pimpinan, pimpinan dengan bawahan, baik secara formal maupun nonformal mewujudkan kerjasama.

4. Informasi

Kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, menyebarkan, dan menyimpan berbagai keterangan obyektif yang diperlukan dalam usaha kerjasama.

5. Personalia

Kegiatan mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama.

6. Keuangan

Kegiatan mengatur dan mengolah penggunaan segi pembiayaan sekaligus pertanggungjawaban keuangan dalam usaha kerjasama.

7. Perbekalan

Kegiatan merencanakan, mengurus, dan mengatur penggunaan peralatan keperluan kerja dalam usaha kerjasama. Mengurus perlengkapan ini penting agar tidak menimbulkan pemborosan.

8. Humas

Kegiatan menciptakan hubungan dan dukungan yang baik dari lingkungan masyarakat sekitarnya terhadap usaha kerjasama perusahaan.

Dewi (2011:103) mengungkapkan bahwa ruang lingkup ilmu administrasi yang dilihat dari sudut pandang obyek administrasi dibagi menjadi tiga yaitu administrasi negara, administrasi swasta, dan administrasi internasional.

Dewi (2011:103) menyatakan bahwa administrasi negara adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan/penataan kepentingan negara, dimana kebijakan pemerintah dilaksanakan melalui pelayanan terhadap rakyat yang meliputi administrasi pemerintahan negara, dan administrasi perusahaan. Kemudian lebih lanjut lagi administrasi pemerintahan negara dibagi menjadi dua yaitu administrasi sipil dan administrasi militer.

Siagian sebagaimana ditulis oleh Ibrahim (2007:15), administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Rumusan tersebut juga diperkuat dengan rumusan dari Atmosudirjo. Dalam rumusan mengenai definisi administrasi negara, beliau menyatakan bahwa administrasi negara adalah administrasi daripada negara sebagai organisasi yang “mengejar” tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan yang ditetapkan melalui undang – undang.

Ibrahim (2007:17) menyimpulkan bahwa administrasi negara meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksanaanya.

Ibrahim (2007:18) juga menjelaskan jika di dalam mekanisme kerja administrasi negara diperlukan partisipasi *stake holders* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggara negara dan *stake holders* yang berkualitas, dan dalam dukungan administrasi diperlukan dukungan tata laksana, sarana prasarana, anggaran, sistem informasi yang sesuai pula, sehingga penyelenggaraan negara yang demokratis, sesuai tujuan yang digariskan (oleh undang – undang, kebijakan politik) dapat dicapai secara bertahap.

Dalam merumuskan suatu pembahasan konsep administrasi publik ternyata terdapat beberapa teori yang melandasi terjadinya konsep administrasi publik tersebut. Menurut Bailey sebagaimana ditulis oleh Akib (2009:3) dalam merumuskan suatu pembahasan administrasi publik terdapat empat jenis teori sebagai acuan atau arahannya. Keempat jenis teori tersebut yaitu teori deskriptif,

teori normatif, teori asumptif, dan teori instrumental. Untuk kemudian keempat jenis teori tersebut dijabarkan sebagai berikut.

1. Teori deskriptif: deskripsi struktur hirarkis dan hubungan timbal-balik dengan lingkungan tugasnya.
2. Teori normatif: tujuan nilai di bidangnya – yakni apa yang oleh administrasi publik (praktisi) harus dikerjakan, keputusan alternatif yang dibuat dan kebijakan apa yang harus dipelajari dan direkomendasikan oleh pakar administrasi publik kepada praktisi.
3. Teori asumptif: pemahaman yang rigorous mengenai kenyataan personal atau administratif yang tidak menganggap birokrat publik sebagai malaikat atau setan.
4. Teori instrumental: peningkatan pemahaman teknik manajerial bagi efisiensi dan efektivitas pencapaian tujuan publik.

Rumusan yang telah dijabarkan di atas adalah rumusan mengenai administrasi negara yang merupakan cikal bakal dari adanya administrasi publik. Administrasi publik sendiri dapat dikatakan sebagai reformasi dari administrasi negara yang telah mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan jaman.

1.5.2. Organisasi Publik

Menurut pendapat Barnard yang ditulis kembali oleh Sutarto (2006:34) menjelaskan bahwa suatu organisasi formal adalah sistem kerja sama yang kompleks dari unsur fisik, biologis, pribadi, dan sosial yang ada dalam hubungan teratur yang khusus yang beralasan dari kerjasama dua orang atau lebih.

Sutarto (2006:36) juga menuliskan tentang pendapat dari Kast dan James E. Rosenzweig yang menjelaskan bahwa definisi organisasi sebagai suatu subsistem dari lingkungan yang lebih luas, dan berorientasi tujuan, termasuk subsistem teknik, subsistem struktural, subsistem jiwa sosial, dan dikoordinasikan oleh subsistem manajemen.

Siagian seperti dijelaskan oleh Wursanto (2003:52) berpendapat bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki di mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok yang disebut bawahan.

Penjelasan dari rumusan – rumusan definisi organisasi dari beberapa ahli di atas kemudian ditarik kesimpulan oleh Wursanto (2003:53) mengenai pengertian organisasi secara sederhana yaitu suatu bentuk kerja sama antara sekelompok orang yang tergabung dalam suatu wadah tertentu guna mencapai tujuan bersama seperti yang telah ditetapkan bersama.

Sutarto (2006:39) menyimpulkan bahwa organisasi bukanlah sekedar kumpulan orang dan bukan pula hanya sekedar pembagian kerja, karena pembagian kerja hanyalah salah satu asas organisasi. Salah satu asas tidaklah dapat menjadi pengertian umum, atau dengan perkataan lain arti dari sebagian tidak dapat menjadi arti keseluruhan. Sutarto (2006:40) juga menambahkan bahwa suatu definisi organisasi secara sederhana dan dapat diterapkan dalam praktek

yaitu “organisasi adalah sistem saling pengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Sutarto (2006:61) di dalam organisasi terdapat asas – asas yang terkandung di dalamnya, asas – asas tersebut adalah tujuan, departemenisasi, pembagian kerja, koordinasi, pelimpahan wewenang, rentangan kontrol, jenjang organisasi, kesatuan perintah, fleksibilitas, berkelanjutan, dan keseimbangan. Lebih lanjut Sutarto (2006:61-196) juga menjabarkan tentang asas – asas organisasi sebagai tersebut.

1. Tujuan

Tujuan adalah kebutuhan manusia baik jasmani maupun rohani yang diusahakan untuk dicapai dengan kerja sama sekelompok orang. Tujuan yang telah dirumuskan dengan jelas akan memudahkan untuk dijadikan pedoman dalam menetapkan haluan organisasi, pemilihan bentuk organisasi, penentuan macam pekerjaan yang akan dilakukan, kebutuhan pejabat. Tujuan yang terumus dengan jelas haruslah diketahui dan diyakini oleh setiap pejabat dalam organisasi sejak dari pucuk pimpinan sampai dengan pejabat yang berkedudukan paling rendah.

2. Departemenisasi

Departemenisasi adalah aktivitas untuk menyusun satuan – satuan organisasi yang akan disertai bidang kerja tertentu atau fungsi tertentu. Fungsi adalah sekelompok aktivitas sejenis berdasarkan kesamaan sifatnya atau pelaksanaannya.

3. Pembagian kerja

Pembagian kerja adalah rincian serta pengelompokan aktivitas – aktivitas yang semacam atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh satuan organisasi tertentu atau pejabat tertentu.

4. Koordinasi

Rumusan definisi koordinasi menurut Koontz & Cyril O'Donnell yang dikutip oleh Sutarto (2006:144) menyebutkan bahwa definisi koordinasi adalah pencapaian keselarasan usaha individu dalam mencapai tujuan serta sasaran kelompok. Sedangkan menurut Terry yang juga dikutip oleh Sutarto (2006:144), koordinasi adalah sinkronisasi yang teratur dari usaha – usaha untuk menciptakan kepantasan kuantitas, waktu, dan pengarahannya pelaksanaan yang menghasilkan keselarasan dan kesatuan tindakan untuk tujuan yang telah ditetapkan.

5. Pelimpahan wewenang

Wewenang adalah hak seorang pejabat untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas serta tanggungjawabnya dapat dilaksanakan dengan baik. Pelimpahan sama dengan penyerahan. Dengan demikian pelimpahan wewenang berarti penyerahan sebagian hak untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas dan tanggungjawabnya dapat dilaksanakan dengan baik dari pejabat yang satu kepada pejabat lainnya yang berkedudukan lebih bawah. Kemudian Sutarto (2006:161) juga menjelaskan bahwa dalam melakukan pelimpahan wewenang perlu memperhatikan hal – hal berikut ini seperti batas wewenang; tanggung

jawab; antara tugas, tanggung jawab, dan wewenang harus seimbang; kemauan memperhatikan pendapat dari pejabat yang menerima limpahan; mempercayai pejabat yang disertai wewenang; membimbing pejabat yang disertai wewenang; melakukan pengontrolan; serta tugas yang jelas.

6. Rentangan kontrol

Rentangan kontrol yaitu jumlah terbanyak bawahan langsung yang dapat dipimpin dengan baik oleh seorang atasan tertentu. Menurut Sutarto (2006:174) luas sempitnya rentangan kontrol dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor subyektif dan faktor obyektif.

7. Jenjang organisasi

Jenjang organisasi adalah tingkat – tingkat satuan organisasi yang di dalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang tertentu menurut kedudukannya dari atas ke bawah dalam fungsi tertentu. Menurut pendapat dari Gross yang dikutip oleh Sutarto (2006:181) menyatakan bahwa inti dari jenjang organisasi adalah perbedaan antara peranan atasan dan bawahan. Peranan pejabat atau kelompok pejabat atasan adalah berhak untuk menggunakan wewenang atas bawahan. Bawahan sebaliknya, mengharap untuk menerima wewenang dari atasannya dan mempertanggungjawabkan kepadanya.

8. Kesatuan perintah

Kesatuan perintah adalah tiap – tiap pejabat dalam organisasi hendaknya hanya dapat diperintah dan bertanggungjawab kepada seorang atasan tertentu.

9. Flexibilitas

Flexibilitas di sini dapat diartikan bahwa organisasi harus mudah dirubah disesuaikan dengan perubahan – perubahan yang terjadi tanpa mengurani kelancaran aktivitas yang sedang berjalan.

10. Berkelangsungan

Berkelangsungan di sini yaitu suatu organisasi harus menyediakan sarana maupun prasarana yang berguna untuk melakukan operasinya secara terus menerus agar dapat maju dan berkembang sesuai dengan tuntutan yang ada.

11. Keseimbangan

Keseimbangan yaitu satuan -satuan organisasi hendaknya ditempatkan pada struktur organisasi sesuai dengan peranannya. Beberapa satuan organisasi yang memiliki peranan sama penting harus ditempatkan pada jenjang organisasi yang setingkat.

Menurut Wursanto secara sederhana organisasi memiliki tiga unsur, yaitu ada orang, ada kerjasama, dan ada tujuan bersama. Tiga unsur organisasi itu tidak berdiri sendiri-sendiri, akan tetapi saling kait atau saling berhubungan, sehingga merupakan suatu kesatuan yang utuh. Beliau juga menjelaskan bahwa agar orang – orang dapat melakukan kerja sama, maka dibutuhkan daya kerja. Daya kerja tersebut dibagi menjadi daya manusia dan daya bukan manusia. Selain daya kerja, lingkungan dimana organisasi tersebut berada juga mempengaruhi orang – orang yang ada di dalam organisasi tersebut, sehingga mempengaruhi kinerja organisasi tersebut walaupun secara tidak langsung.

Wursanto juga menjelaskan bahwa organisasi modern memiliki enam unsur organisasi. Keenam unsur organisasi tersebut yaitu manusia, kerjasama, tujuan bersama, peralatan, lingkungan, dan kekayaan alam.

Wursanto menyebutkan bahwa terdapat bermacam – macam organisasi sesuai dengan dari mana organisasi tersebut dipandang. Macam – macam organisasi tersebut antara lain dilihat dari jumlah pucuk pimpinan, dari segi keresmian, dari segi tujuan, dari segi luas wilayah, dari segi kebutuhan sosial, serta dari segi bentuk organisasi.

Apabila dilihat dari jumlah pucuk pimpinannya maka organisasi dibagi menjadi organisasi tunggal dan organisasi jamak. Organisasi tunggal adalah organisasi yang pucuk pimpinannya ada di tangan satu orang. Sedangkan organisasi jamak adalah organisasi yang pucuk pimpinannya ada di tangan beberapa orang sebagai satu kesatuan.

Jika dilihat dari segi keresmian organisasi tersebut maka terdapat organisasi formal dan organisasi informal. Organisasi formal ialah organisasi yang kegiatannya dilakukan oleh beberapa orang yang tergabung dalam suatu kelompok secara sadar dikoordinasikan guna tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi informal adalah organisasi yang disusun secara bebas dan spontan, dan keanggotaannya diperoleh secara sadar atau secara tidak sadar, di mana kapan seseorang menjadi anggota sulit ditentukan.

Dari segi tujuan, organisasi dibedakan menjadi organisasi niaga atau organisasi ekonomi dan organisasi sosial atau kemasyarakatan. Organisasi niaga atau organisasi ekonomi adalah organisasi yang tujuan utamanya mendapatkan

keuntungan yang sebesar – besarnya. Pengertian organisasi sosial atau kemasyarakatan menurut Pasal 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan yang dikutip oleh Wursanto menyatakan bahwa organisasi kemasyarakatan adalah organisasi yang dibentuk oleh anggota masyarakat warga negara Republik Indonesia secara sukarela atas dasar kesamaan kegiatan, profesi, agama, dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, untuk berperan serta dalam pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

Di dalam melihat organisasi dari segi luas wilayahnya maka organisasi dibedakan menjadi organisasi daerah, organisasi nasional, organisasi regional, dan organisasi internasional. Organisasi daerah adalah organisasi yang luas wilayahnya meliputi suatu wilayah atau daerah tertentu. Organisasi nasional adalah organisasi yang luas wilayahnya meliputi seluruh wilayah dalam suatu negara. Organisasi regional adalah organisasi yang luas wilayahnya meliputi beberapa negara tertentu saja. Organisasi internasional adalah organisasi yang anggotanya meliputi negara – negara di dunia.

Menurut bentuknya organisasi dibagi menjadi delapan bentuk yaitu organisasi *staff*; organisasi garis; organisasi fungsional; organisasi *staff* dan garis; organisasi garis dan fungsional; organisasi fungsional dan *staff*; organisasi garis, fungsional, dan *staff*; serta organisasi panitia.

Sudut pandang terakhir mengenai organisasi yaitu memandang organisasi dari segi tipe organisasinya. Menurut buku karangan Wursanto, organisasi berdasarkan

tipe dibedakan menjadi tipe piramid mendatar, tipe piramid terbalik, dan tipe kerucut.

Selain pembagian organisasi seperti yang telah dijelaskan di atas. Ada juga yang membagi organisasi menjadi organisasi publik dan organisasi privat. Namun di sini yang akan dibahas hanya organisasi publik saja.

Dalam pengertian organisasi publik terdapat beberapa ahli yang mengungkapkan definisinya. Definisi organisasi publik menurut Hasibuan (2005:24) yaitu organisasi yang (*nonprofit*) yang tujuan utamanya untuk melayani kepentingan umum, tanpa perhitungan rugi-laba. Tujuannya adalah memberikan pelayanan dan bukan memperoleh laba (*nonprofit motive*). Sedangkan Ndraha (2005:18) mengungkapkan bahwa pengertian organisasi publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan sipil.

Melihat dua rumusan pengertian organisasi publik di atas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi publik pada intinya adalah sebuah organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat tanpa mengambil keuntungan.

Nurjati (2012:4) menjelaskan bahwa organisasi publik memiliki lingkungan yang berkaitan dengan tugas – tugasnya. Lingkungan dalam organisasi publik yaitu:

1. Lingkungan otorisasi, artinya untuk melakukan sesuatu, organisasi publik terlebih dahulu harus mendapat izin atau legalitas.
2. Sumber pendanaan dan wewenang diperoleh melalui lingkungan otorisasi tersebut. Misal, dalam pengajuan anggaran kepada DPR, untuk mendapat

pengabsahan atas suatu rencana kegiatan pemerintah. Ini merupakan dasar bagi organisasi publik untuk membangun kapasitas organisasi dan kemampuan operasionalnya.

3. Proses penciptaan nilai dalam organisasi publik, bukan didasarkan pada hukum penawaran dan permintaan pasar, melainkan melalui proses birokratis, yaitu izin dari lingkungan otorisasi.

Ruhana (2012:6) menyebutkan ciri – ciri organisasi publik adalah sebagai berikut.

1. Target / sasaran tidak bisa teridentifikasi secara jelas
2. Harapan yang beragam dan kadang bersifat politis
3. Tuntutan dari berbagai pihak yang berbeda
4. Tuntutan dari pihak yang mengucurkan anggaran
5. Penerima jasa, tidak memberikan kontribusi secara langsung, melainkan melalui pajak
6. Sumber anggaran yang berbeda
7. Adanya pengaruh dari perubahan politik
8. Tuntutan dan arahan yang harus dipatuhi dari pusat
9. Batasan yang ditetapkan oleh undang-undang
10. Larangan / pembatasan untuk melakukan usaha yang menghasilkan laba
11. Larangan atau pembatasan penggunaan anggaran di luar tujuan yang secara formal telah ditetapkan
12. Tingkat sensitifitas terhadap tekanan kelompok masyarakat

1.5.3. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu hal yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Pada umumnya pelayanan dilakukan oleh organisasi maupun pemerintah kepada masyarakat yang benar – benar membutuhkan pelayanan tersebut. Seringkali pelayanan dikaitkan pada hal – hal yang berbau jasa, namun sebenarnya pelayanan di sini tidak hanya tentang jasa namun juga pelayanan yang lain.

Moenir (2001:7) menjelaskan pelayanan timbul karena adanya kebutuhan masyarakat dan kepentingan umum. Kepentingan dan kebutuhan umum yang dimaksud di sini yaitu kebutuhan akan jalan, jaringan listrik, irigasi, dan keamanan.

Trilestari (2007:2) menjelaskan pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Moenir (2001:16) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Menurut Moenir (2001:17) pada dasarnya manusia membutuhkan layanan dalam dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Trilestari (2007:3) menjelaskan bahwa pelayanan tersebut dibagi menjadi pelayanan pemerintah dan pelayanan privat. Pelayanan pemerintah meliputi pelayanan berupa fisik (gedung sekolah, jalan, jembatan, gedung rumah sakit dan lain - lain), pelayanan non fisik atau pelayanan yang pemanfaatannya dinikmati oleh personal (pendidikan,kesehatan dll) serta administratif pelayanan yang

bersifat legalitas (ktp, perijinan, akte kelahiran, dll). Sedangkan pelayanan privat adalah pelayanan yang diperolehnya harus membayar dan dapat berpindah bila tidak sesuai dengan keinginannya.

Moenir (2001:26) menjelaskan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Ratminto sebagaimana ditulis oleh Marom (2012:6) definisi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya jadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan.

Marom (2012:10) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh pihak-pihak seperti satuan kerja/organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan (sekretaris dewan/sekretaris negara), BUMN;BHMN;BUMN, dan instansi pemerintah lain.

Dalam melakukan pelayanan publik suatu organisasi publik atau pemerintah tidak dapat melakukannya begitu saja tanpa melihat acuan mengenai prosedur – prosedur yang sebaiknya dilakukan agar pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Mahmudi sebagaimana dikutip oleh Fardhani (2010:5) menyebutkan prosedur – prosedur pelayanan publik tersebut

yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, kemudahan akses, dan kenyamanan.

Marom (2012:16) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memiliki azas-azas yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan dan hak yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak bedakan suku/ras, agama, golongan, gender, dan SES.

6. Keseimbangan dan Hak

Pemberi dan penerima layanan publik harus penuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu organisasi atau oleh pemerintah terdapat indikator pengukur kepuasan tersebut. Menurut Parasuraman dalam Sudikan (2010:37) indikator tersebut antara lain sebagai berikut

1. *Tangibles* (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik dari jasa, perlengkapan atau peralatan yang dipergunakan, pegawai dan sarana komunikasi atau representasi fisik dari jasa misalnya peralatan yang dipakai untuk mengkonsumsi jasa tersebut, contoh sambungan telepon.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari lima dimensi ini faktor ini merupakan yang paling penting dari kualitas pelayanan. Determinan ini mencakup 2 (dua) hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan dipercaya (*dependability*), berarti perusahaan harus memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama (*right the first time*) sesuai dengan skedul pelayanan yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan komplain yang memuaskan sejak proses penjualan hingga purna jualnya (*serviceability*).
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf perusahaan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, termasuk kualitas jasa yang

dipersepsikan oleh pelanggan dari citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (*perceived quality*).

5. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dari perusahaan kepada pribadi pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan. Esensi dimensi ini adalah menyampaikan pelayanan melalui sentuhan pribadi atau yang berorientasi pada keinginan pelanggan yang unik dan spesifik.

1.5.3.1. Penanganan Komplain

Dhika (2010:31) menjelaskan bahwa komplain adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Toulmin yang ditulis oleh Waty (2008:15) menjelaskan bahwa komplain adalah sebuah pernyataan yang mewakili rasa ketidakpuasan.

Islamy (2010:2) menjelaskan komplain pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Menurut pendapat dari Kotler (2003:59) sejauh ini komplain dibedakan menjadi dua macam yaitu komplain yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung dan komplain yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complaint form*.

Menurut Purwanto sebuah komplain pelanggan atau masyarakat memiliki peranan penting dalam kehidupan organisasi yang menangani komplain tersebut. Arti penting komplain pelanggan antara lain yaitu organisasi semakin tahu

kelemahan dan kekurangannya, alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif, mempermudah organisasi mencari jalan keluar dalam peningkatan mutu pelayanan, bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan, dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan, dan penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Komplain merupakan instrumen penting yang umum digunakan dalam organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu paradigma *New Public Management* yang berfokus pada pelanggan membawa instrumen ini ke dalam organisasi publik hingga kini. Bahkan, paradigma *New Public Service* menambahkan unsur *winning the heart and mind of users* ‘meraih hati pengguna’ dalam pelayanan publik.

Menurut Islamy (2010:3) komplain dapat disebabkan oleh beberapa hal yang pada umumnya berkaitan dengan masalah pelayanan publik. Beberapa hal yang menyebabkan komplain tersebut menurut beliau antara lain yaitu organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan; pelayanan yang tidak efisien; pelayanan yang diberikan secara kasar, atau tidak membantu; gagal menyampaikan info perubahan kepada pelanggan; banyaknya pelayanan yang tertunda; ketidak-sopanan / ketidak-ramahan aparat pelayanan; pelayanan yang tidak layak / tidak wajar; aparat pelayanan yang tidak kompeten; aparat pelayanan yang apatis / tidak adanya atensi; dan organisasi pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.

Dalam menangani sebuah komplain dari pelanggan, organisasi harus memperhatikan dimensi yang harus terpenuhi agar penanganan tersebut berhasil. Tjiptono (2000:173) menjelaskan dimensi – dimensi yang harus terpenuhi saat menangani komplain antara lain adalah sebagai berikut.

1. *Commitment*

Diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan komplain yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain.

2. *Fairness*

Sebuah proses penanganan komplain harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajiban kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.

3. *Visibility*

Sebuah proses penanganan komplain sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para staff/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan komplain.

4. *Responsiveness*

Pada penanganan komplain, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen.

5. *Simple*

Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan komplain.

Menurut Islamy (2010:23) publikasi komplain harus ditulis dengan bahasa yang jelas, prosedur mudah diikuti, dan berisi hal-hal yang menyangkut kebijakan dan operasionalisasi prosedur serta diteliti dan dinilai secara reguler.

Lebih lanjut lagi Islamy (2010:23) menerangkan bahwa dalam publikasi komplain harus memperhatikan dua belas hal yaitu sebagai berikut.

1. Menunjukkan bahwa organisasi akan memperhatikan dengan sungguh-sungguh komplain tersebut dan terikat untuk menanganinya serta didukung oleh pimpinan puncak organisasi.
2. Yakinkan pada pelanggan bahwa Anda akan menyambut baik komplain tersebut dan semua komentar tentang pelayanan akan menjadi umpan-balik yang bermanfaat bagi organisasi.
3. Definisikan komplain dengan baik.
4. Berikan jaminan bahwa komplain akan ditangani secara mendalam dan imparial.
5. Terangkan pada pelanggan bagaimana cara menyampaikan komplain dan cara penanganan komplain tersebut.
6. Pastikan pelanggan dapat mengakses sistem komplain dengan menggunakan berbagai media dan siapa petugas yang bertanggungjawab yang harus dihubungi.

7. Harus pula tercantum di dalamnya tentang tindakan perbaikan dan ganti rugi yang akan diberikan.
8. Deskripsikan tentang kondisi dan metoda bila komplain harus dinaikkan (diserahkan) urusannya pada staf yang lebih senior atau pimpinan langsung.
9. Tetapkan pula target waktu yang dibutuhkan untuk menangani komplain tersebut.
10. Sediakan pula informasi bagi mereka yang kurang beruntung misalnya cacat mata, kelompok minoritas dan sebagainya untuk memperluas akses pelayanan.
11. Kemukakan permintaan maaf, penjelasan dan jaminan bahwa kesalahan pelayanan tidak akan terjadi lagi dikemudian hari serta kemungkinan pelanggan mendapatkan ganti rugi.
12. Sajikan pula bahwa karena tidak semua komplain dapat diatasi secara internal maka dimungkinkan peran lembaga eksternal dan sepakat keputusannya mengikat semua pihak.

1.6. Fenomena Penelitian

Penelitian ini akan memfokuskan pada Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong dengan memperhatikan beberapa variabel yang mempengaruhi penanganan komplain. Adapun fenomena yang akan diamati yaitu sebagai berikut.

1. Masalah yang dikomplain oleh pelanggan

Pelanggan mengajukan komplain pada PT PLN (Persero) Rayon Gombong sudah pasti didasari oleh adanya permasalahan yang menyebabkan terganggunya aktifitas sehari-hari mereka.

2. Proses pengajuan komplain

Prosedur-prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombong dan harus dilakukan oleh pelanggan ketika mengajukan komplain mereka.

3. Dimensi penanganan komplain

Dimensi yang terdapat dalam proses yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong dalam menangani setiap komplain dari pelanggan.

4. Hambatan dalam proses penanganan komplain dari pelanggan

Setiap proses yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong dalam menangani komplain dari pelanggan tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Desain Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong” ini menggunakan perspektif penelitian kualitatif. Dimaksud adalah pelaksanaan penelitiannya dilakukan secara ilmiah, apa adanya, dalam situasi yang normal yang tidak dimanipulasi oleh keadaan dan kondisinya,

menekankan pada deskripsi secara alami. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah langkah – langkah melakukan reinterpretasi objek tentang keadaan fenomena sosial yang terdapat pada permasalahan yang diteliti.

1.7.2. Situs Penelitian

Di dalam melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong, peneliti menentukan lokasi di Kantor PT PLN (Persero) Rayon Gombong yang beralamatkan di Jalan Kartini No.45 Gombong.

1.7.3. Subjek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yang peneliti angkat kali ini maka subjek penelitian yang peneliti pilih yaitu sebagai berikut.

1. Manajer PT PLN (Persero) Rayon Gombong

Manajer PT PLN (Persero) Rayon Gombong dipilih karena manajer merupakan orang yang mengetahui tentang seluk beluk pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong kepada para pelanggannya. Sehingga dapat dipastikan bahwa manajer tersebut mengetahui bagaimana penanganan komplain diberlakukan di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

2. Petugas loket pelayanan pelanggan dan pengaduan gangguan di PT PLN (Persero) Rayon Gombong

Peneliti memilih petugas loket pelayanan pelanggan dan pengaduan gangguan di PT PLN (Persero) Rayon Gombong dikarenakan mereka

merupakan orang – orang yang terlibat secara langsung dengan para pelanggan yang mengajukan komplain kepada PT PLN (Persero) Rayon Gombong. Sehingga diharapkan informan tersebut dapat memberikan informasi yang tepat berkaitan dengan penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

3. Operator telepon di PT PLN (Persero) Rayon Gombong

Operator telepon ini dipilih dikarenakan pelanggan seringkali menyampaikan komplain mereka melalui telepon sehingga secara tidak langsung operator telepon inilah yang memegang peran penting untuk menyalurkan komplain tersebut agar cepat ditangani.

1.7.4. Instrumen Penelitian

Intrumen utama penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri sebagai alat utama pengumpul data agar lebih mudah dalam mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan – kenyataan yang ada di lapangan. Manusia sebagai alat (*human instrument*) dapat berhubungan dengan responden dan mampu memahami, menggapai, dan menilai makna dari berbagai bentuk interaksi di lapangan. Selain itu, terkait penggunaan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini yang berupa wawancara mendalam, maka penelitian ini juga menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara (*interview guide*).

1.7.5. Sumber Data

Penelitian dengan judul “Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong” ini menggunakan sumber data sebagai berikut :

1. Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara. Data primer pada penelitian ini didapat dari para informan yang terlibat langsung dalam penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian melalui dokumen-dokumen. Dokumen disini berupa buku-buku, artikel-artikel, catatan serta literature lainnya.
3. Dokumentasi adalah data yang diperoleh dari hasil observasi yang secara sengaja direkam atau diabadikan sebagai bukti dari data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan terlebih dahulu.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh hasil penelitian yang reliabel, akurat, dan relevan. Di dalam usaha pengumpulan data yang valid maka teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para informan. Pada wawancara kali ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang ditujukan kepada subjek penelitian yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Gombang.

2. Dokumentasi

Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis atau film baik yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record. Pada

dasarnya dokumen sebagai sumber data terdiri dari dokumen pribadi dan dokumen resmi. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan dokumen resmi yaitu dokumen penanganan komplain PT PLN (Persero) Rayon Gombong dari tahun ke tahun.

3. Pengamatan atau Observasi

Teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut. Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Peneliti akan melakukan observasi dengan melakukan pengamatan langsung pada penanganan komplain pelanggan yang dilakukan oleh petugas loket pelayanan pelanggan maupun loket pengaduan yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

1.7.7. Analisis Data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis yang dinyatakan oleh informan secara tertulis maupun lisan. Analisis data diperlukan untuk menyempitkan dan membatasi penemuan yang ada sehingga menjadi data yang teratur, tersusun dan lebih berarti.

Analisis dilakukan setelah data dari wawancara dan obeservasi dari lapangan dikumpulkan, karena menggunakan tipe pendekatan kualitatif, maka analisis data

yang dilakukan berproses secara induktif yaitu membuat kesimpulan berdasarkan informasi dari narasumber.

Setelah data terkumpul maka langkah-langkah pengolahan yaitu dengan memeriksa kembali data yang diperoleh dan mencocokkan untuk diklarifikasi menurut golongan dan kategori masing-masing serta menyempurnakan data yang dianggap masih belum sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

1. Reduksi data, yaitu diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyerderhanaan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari hasil penelitian di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data, yaitu diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun dalam penelitian ini penulis lebih menekankan pada bentuk penyajian yang deskriptif atau penggambaran.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi. Hal ini merupakan langkah terakhir dalam analisa data kualitatif. Penarikan kesimpulan ini tergantung pada besarnya catatan dari lapangan, penyimpanan, kecakapan dan kejelian dalam menganalisa data kasar tersebut.